

Assim:

Ao abrigo do disposto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e da Inovação, o seguinte:

1.º

Âmbito

Pela presente portaria procede-se à aprovação do modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, bem como à aprovação do modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

2.º

Modelos

1 — O modelo do livro de reclamações e o do letreiro constam, respectivamente, dos anexos I e II da presente portaria, que dela fazem parte integrante.

2 — O livro de reclamações tem formato A4 e é constituído por 25 impressos para reclamação, feitos em triplicado e redigidos nas línguas portuguesa e inglesa.

3 — O duplicado da reclamação permite a sua transformação, após dobragem e colagem, em envelope de mensagem que pode ser endereçado e franqueado.

4 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os modelos são objecto de adequado tratamento gráfico, nomeadamente através de inclusão de cores e de holograma do Instituto do Consumidor e da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

3.º

Edição e venda do livro de reclamações

1 — O livro de reclamações é editado conjuntamente pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., e pelo Instituto do Consumidor, constituindo modelo exclusivo da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

2 — O livro de reclamações é vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o livro de reclamações pode ser vendido pelas entidades reguladoras e entidades de controlo de mercado competentes mencionadas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, bem como pelo Instituto do Consumidor.

4 — O livro de reclamações pode ainda ser vendido por outras entidades para além das mencionadas no número anterior, devendo estas para tal estar autorizadas mediante despacho do presidente do Instituto do Consumidor, a emitir no prazo de 30 dias a contar da data da entrada do requerimento da entidade interessada.

4.º

Preço do livro de reclamações

1 — O preço de venda ao público do livro de reclamações é de € 18 por unidade e inclui o letreiro informativo constante do anexo II.

2 — Quando o livro de reclamações for vendido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., às entidades a que se referem os n.ºs 3 e 4 do n.º 3.º aplica-se sobre o preço o seguinte desconto:

- a) 20% para encomendas até 500 unidades;
- b) 30% para encomendas iguais ou superiores a 500 unidades;

c) 40% para encomendas iguais ou superiores a 1000 unidades.

3 — O preço expresso em euros referido no n.º 1 deste número, com poder aquisitivo referente ao ano de 2006, será actualizado quando se justifique com efeitos a partir de Março de cada ano, tendo em conta o índice médio de preços ao consumidor no continente, excluindo a habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

5.º

Registos

1 — Está sujeita a registo, a efectuar pelas entidades vendedoras nos termos do n.º 3.º, a identificação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a quem são vendidos livros de reclamações com indicação obrigatória das respectivas quantidades.

2 — No que se refere ao estabelecido no n.º 4 do n.º 3.º, a informação constante do registo é facultada sempre que seja solicitada pelas entidades reguladoras ou pelas entidades de controlo de mercado competentes.

3 — A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., comunica mensalmente ao Instituto do Consumidor a lista das numerações de livros entregues às entidades reguladoras, às entidades de controlo de mercado competentes e às entidades autorizadas nos termos do n.º 4 do n.º 3.º a lista das numerações de livros vendidos directamente por si aos estabelecimentos.

4 — O Instituto do Consumidor apresenta anualmente ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor um relatório elaborado com base na informação disponibilizada pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

6.º

Livros de reclamações existentes

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a substituição, de forma gratuita, dos livros de reclamações que à data da entrada em vigor da presente portaria se encontrem na posse de entidades editoras, bem como de entidades legalmente autorizadas para o venderem.

7.º

Produção, gestão e reposição de livros de reclamações

A Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., assegura a produção, a gestão e a reposição de livros de reclamações com base na previsão de consumos fornecida pelo Instituto do Consumidor.

8.º

Articulação entre o Instituto do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.

No âmbito de aplicação da presente portaria, o Instituto do Consumidor e a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., devem celebrar um protocolo que estabeleça o quadro de articulação entre ambas as entidades, os respectivos procedimentos e demais condições.

9.º

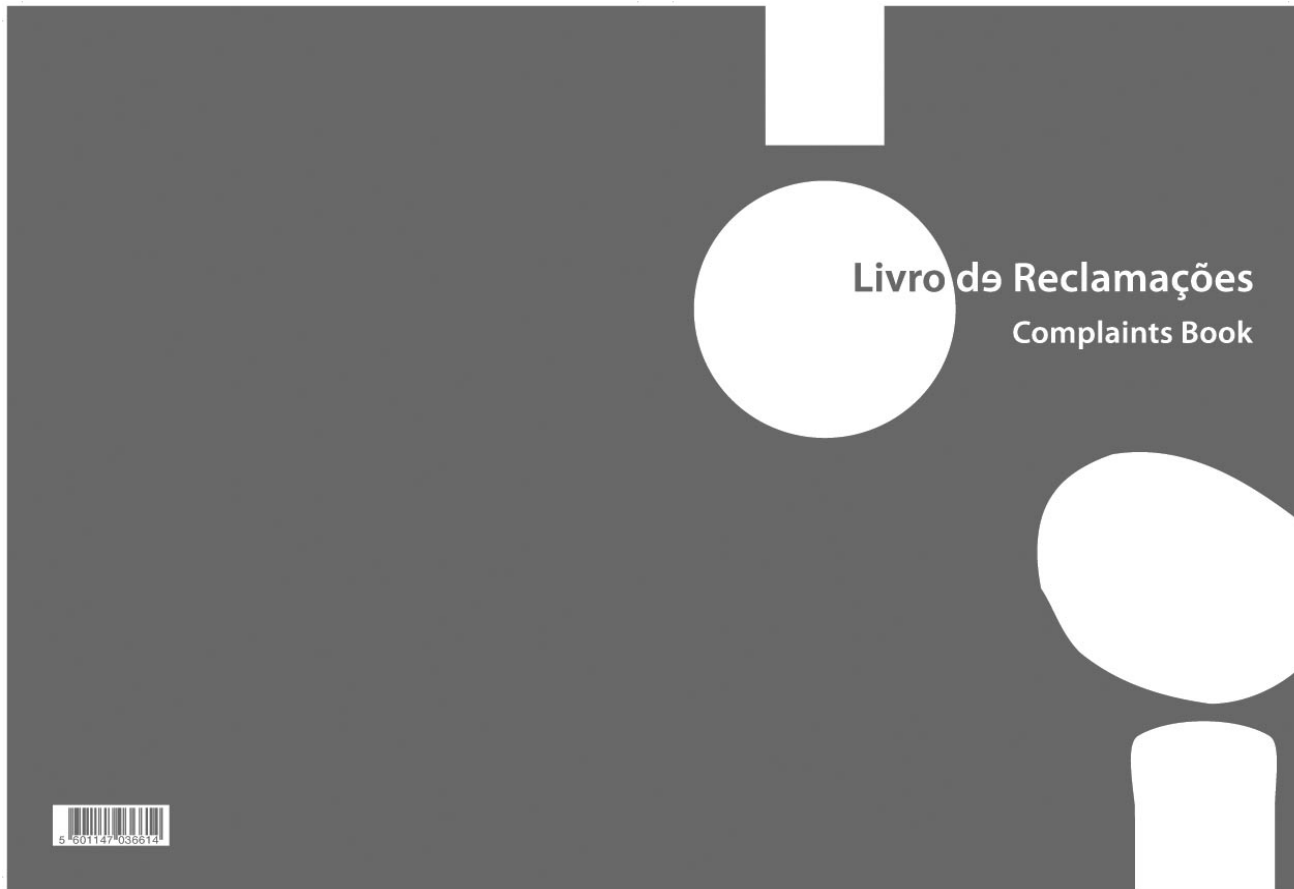
Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.

Em 7 de Dezembro de 2005.

O Ministro de Estado e das Finanças, *Fernando Teixeira dos Santos*. — O Ministro da Economia e da Inovação, *Manuel António Gomes de Almeida de Pinho*.

ANEXO I



AVISO

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES DEVE ESTAR SEMPRE DISPONÍVEL NO ESTABELECIMENTO, MESMO QUANDO OS RESPONSÁVEIS SE ENCONTREM AUSENTES E DEVE SER IMEDIATAMENTE FACULTADO QUANDO SEJA SOLICITADO PELO UTENTE.

(A PREENCHER OBRIGATORIAMENTE PELA ENTIDADE QUE FORNECE ESTE LIVRO)

O presente Livro de Reclamações pertence a

(1) _____

Foi adquirido em ____ de _____ de 20 ____.

(2) _____

(3) _____

(1) Denominação do fornecedor do bem/prestador de serviço.
 (2) Entidade que forneceu o Livro.
 (3) Assinatura do responsável e carimbo da entidade.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Original* | Original**

Atenção | Attention:
 Use caneta esférica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively

1 - Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider

b) Morada | Address

2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name

b) Morada | Address

c) Nacionalidade | Nationality

d) Tel | Telephone

e) Passaporte ou BI | Identity card

f) E-mail

3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint

Data | Date

Hora | Time

(Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE CINCO DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 159/2005, DE 15.09.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIVE WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 159/2005, OF 15.09.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Duplicado* | Duplicate**

Atenção | Attention:
Use caneta esférica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively

1 - Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider
b) Morada | Address

2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name
b) Morada | Address
c) Nacionalidade | Nationality d) Tel | Telephone
e) Passaporte ou BI | Identity card f) E-mail

3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint

Grid for writing the cause of complaint.

Data | Date Hora | Time (Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio. Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTILIZADOR, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE PARA O EFEITO. CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LÍNGUA.
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY FOR THIS PURPOSE. PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

Remetente | From

Form for sender information.

Destinatário | To

Form for recipient information.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

Triplcado* | Triplecd**

Atenção | Attention:
Use caneta esférica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively

1 - Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider
b) Morada | Address

2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name
b) Morada | Address
c) Nacionalidade | Nationality d) Tel | Telephone
e) Passaporte ou BI | Identity card f) E-mail

3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint

Grid for writing the cause of complaint.

Data | Date Hora | Time (Assinatura do reclamante | Signature of the complainant)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, ESTE TRIPLCADO FICA NA POSSE INTEGRANTE DO LIVRO E NÃO PODE SER RETIRADO.
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS TRIPLICATE COPY REMAINS A NECESSARY PART OF THE BOOK AND MAY NOT BE REMOVED.

FOLHA DE INSTRUÇÕES | INSTRUCTIONS SHEET

Antes de reclamar, leia com atenção

- A reclamação deve ser redigida com esférica. A reclamação deve ser efectuada em letra legível e de forma concisa e objectiva.
- Depois de efectuada a reclamação, o original, que, ao prazo de cinco dias úteis, deve ser enviado pelo fornecedor do bem ou prestador de serviços à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente sob pena de contra-ordenação, e o duplicado, que deve ser entregue ao reclamante.
- O duplicado destina-se a ficar na posse do reclamante ou a ser remetido por este à entidade reguladora ou à entidade de controlo de mercado competente. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação deve verificar o letreiro afixado no estabelecimento. A grelha constante nesta folha de instruções é indicativa e poderá sofrer alterações.
- Nalguns casos pode existir mais de uma entidade competente pelo que o utente se deve informar (ex., a entidade competente para a electricidade é a ERSE mas as questões técnicas e de segurança são da competência da DGGE - Direcção-Geral de Geologia e Energia).
- Caso o reclamante decida reter a reclamação à entidade competente, deve procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (facturas, nomes e moradas de testemunhas, etc.).
- Os utentes têm o direito a ser atendidos com cortesia e eficiência mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.

Prior to filing a complaint, please read these instructions carefully

- The complaint must be written using a ball-point pen. The complaint must be objective and concise, and written in clearly, legible handwriting.
- After completing the complaint, the original copy must be removed and, within a maximum of five working days, must be sent by the product supplier/service provider to the competent regulatory authority or market supervisory body, on penalty of committing a contravening offence, and the duplicate copy must be submitted to the claimant.
- The duplicate copy is to remain in the claimant's possession. The claimant may then choose to submit it to the competent regulatory authority or market supervisory body. In order to identify the competent authority to which the complaint should be sent, please consult the inscription affixed in the respective establishment. The table specified in this instructions sheet is purely indicative and may undergo alterations.
- In certain cases, there may be more than one competent authority. The user should therefore seek additional information (e.g. the ERSE is the competent authority for electricity matters, but technical and safety issues are the responsibility of the DGGE - Direcção-Geral de Geologia e Energia).
- In the event that the claimant decides to submit the complaint to the competent body, he should attempt to assemble evidence for the facts that motivated the complaint (invoices, names and addresses of witnesses, etc.).
- Customers have the right to be attended with courtesy and efficiency but must also respect usual norms of polite behaviour in their relationships with industry professionals.

GRELHA INDICATIVA E NÃO EXAUSTIVA DE ENTIDADES COMPETENTES

Actividade/Estabelecimento onde é efectuada a reclamação	Entidade competente para receber a reclamação
> Estabelecimento de comércio a retalho e conjuntos comerciais; postos de abastecimento de combustíveis; lavandarias, estabelecimentos de limpeza a seco e de restauração; salões de cabeleireiro, salões de beleza ou outros de natureza similar; estabelecimentos de tatuagens e colocação de piercings; estabelecimentos de venda e de reparação de automóveis novos e usados; parques de estacionamento subterrâneos ou de superfície; agências funerárias; centros de bronceamento artificial.	ASE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Farmácias.	INFARMED - Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento.
> Estabelecimentos de manutenção física, independentemente da designação adaptada; rectinos de diversos.	IDP - Instituto do Desporto de Portugal.
> Rectinos de espectáculos de natureza artística.	ISAC - Inspeção-Geral das Actividades Culturais.
> Fornecimento de água por entidades gestoras concessionárias.	IRAR - Instituto Regulador de Águas e Resíduos.
> Fornecimento de gás natural e electricidade.	ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Fornecimento de gás butano, propano e outros gases combustíveis.	DGGE - Direcção-Geral de Geologia e Energia.
> Fornecimento de serviços de comunicações electrónicas e postais.	ANACOM-ICP - Autoridade Nacional de Comunicações.
> Transportes rodoviários, marítimos e fluviais.	DGSTP - Direcção-Geral dos Transportes Terrestres e Fluviais.
> Transportes ferroviários.	INTF - Instituto Nacional do Transporte Ferroviário.
> Transportes aéreos.	INAC - Instituto Nacional de Aviação Civil.
> Estabelecimentos de apoio social; creches; pré-escolar; centros de actividade de tempos livres; lares para crianças e jovens; lares para idosos; centros de dia; apoio domiciliário; lares para pessoas com deficiência; centros de actividades ocupacionais para deficientes; centros comunitários; cartilhas sociais; casas-abrigos.	Centros Distritais da Segurança Social.
> Seguros das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuada a atendimento ao público.	ISP - Instituto de Seguros de Portugal.
> Instituições de ensino.	BP - Banco de Portugal.
> Estabelecimentos de ensino básico, secundário e superior, particular e cooperativo.	ME - Ministério da Educação.
> Empresas de mediação imobiliária.	IMOPFI - Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário.

> Unidades privadas de saúde com internamento ou sala de receção; estabelecimentos formais.	DGS - Direcção-Geral de Saúde.
> Unidades privadas de saúde com actividades específicas, designadamente laboratórios, unidades com fins de diagnóstico, terapêutica de prevenção, medicina física, fisioterapia, ultrassons ou campos magnéticos; unidades privadas de diagnóstico clínico e consultórios dentários; unidades de medicina física e de reabilitação.	ARS - Administração Regional de Saúde.
> Unidades privadas de prestação de cuidados de saúde na área da toxicodpendência.	IDT - Instituto da Droga e da Toxicodpendência.
> Centros de Inspeção autonómicos; escolas de condução; centros de exames de condução.	DGV - Direcção-Geral de Viação.
> Hotéis; hotéis-apartamentos; penhascos; estalagens; hotéis; pensões; apartamentos turísticos; apartamentos turísticos; moradas turísticas; casas e empreendimentos de turismo no espaço rural; casas de natureza; empresas de animação turística; agências de viagens e turismo; estabelecimentos de restauração e bebidas classificados de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo.	DGT - Direcção-Geral do Turismo.
> Estabelecimentos de restauração e bebidas não classificados de luxo ou qualificados como típicos ou declarados de interesse para o turismo, parques de campismo públicos e privados.	CM - Câmara Municipal da área.
> Salas de jogo de bingo.	IGJ - Inspeção-Geral de Jogos.
> Campos de férias.	IPJ - Instituto Português da Juventude.
> Marina da Ponta Delgada.	Capitania do Porto de Ponta Delgada.

INDICATIVE AND NON-EXHAUSTIVE LIST OF COMPETENT AUTHORITIES	Competent entity to receive the complaint
Activity in which the complaint is inserted	
> Retail shops and shopping centres, petrol stations, handoveries, dry cleaning and laundries establishments, hairdressing salons, beauty institutes or similar bodies; tattoo and piercing establishments; row and used car dealers and repair shops; independent or unincorporated undertakings; solutions.	ASE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
> Pharmacy.	INFARMED - Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento.
> Physical fitness establishments, regardless of the designation adopted; water parks for leisure activities.	IDP - Instituto do Desporto de Portugal.
> Artists' performance venues.	IGAC - Inspeção-Geral das Actividades Culturais.
> Service for supply of water by water undertakers.	IRAR - Instituto Regulador de Águas e Resíduos.
> Supply of natural gas and electricity.	ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
> Supply of butane and propane gas and other combustible gases.	DGGE - Direcção-Geral de Geologia e Energia.
> Electronic and postal communications.	ANACOM-ICP - Autoridade Nacional de Comunicações.
> Transport services: road, maritime and river-based.	DGTRF - Direcção-Geral das Transportes Terrestres e Fluviais.
> Railway.	INTF - Instituto Nacional de Transportes Ferroviários.
> Air transport.	INAC - Instituto Nacional de Aviação Civil.
> Social support establishments: kindergartens; nursery school; leisure activity centres; children and young people's homes; residential homes for the elderly; day centres; home help; homes for disabled persons; occupational activity centres for disabled persons; community centres; shelter houses.	Centros Distritais da Segurança Social.
> Branches of insurance undertakings, together with insurance brokers and agents that serve the general public.	ISP - Instituto de Seguros de Portugal.
> Credit institutions.	BF - Banco de Portugal.
> Primary, secondary and higher educational establishments, private and cooperative educational establishments.	ME - Ministério da Educação.
> Real-estate brokerage companies.	IMCOPRI - Instituto das Mercês de Censos Públicos e Particulares e do Imobiliário.
> Private health units with internment or recovery room; thermal spa establishments.	DGS - Direcção-Geral de Saúde.
> Private health units with specific activity in particular laboratories; units designed for diagnosis, therapy, prevention, levelling, palliation, ultrasonic treatment or magnetic fields; private dialysis units; dental clinics and surgeries; private medicine and rehabilitation units.	ARS - Administração Regional de Saúde.
> Private healthcare units in the area of drug addiction.	IDT - Instituto da Droga e da Toxicodpendência.
> Vehicle inspection centres; driving schools; driving examination centres.	DGV - Direcção-Geral de Viação.
> Hotels; hotels-apartments; penhascos; farms; motels; penhascos; tourism villages; tourism apartments; tourism residences; tourism in rural areas; houses and real-estate ventures; tourism entertainment companies; tourism and travel agencies; restaurants and bar establishments classified as luxury or typical establishments or declared of interest for tourism.	DGT - Direcção-Geral do Turismo.
> Restaurant and bar establishments not classified as luxury or typical establishments or declared of interest for tourism; public and private companies.	CM - Câmara Municipal da área.
> Bingo halls.	IGJ - Inspeção-Geral de Jogos.
> Holiday camps.	IPJ - Instituto Português da Juventude.
> Marina of Ponta Delgada.	Capitania do Porto de Ponta Delgada.

MINISTÉRIOS DA JUSTIÇA E DA SAÚDE

Portaria n.º 1289/2005

de 15 de Dezembro

Os gabinetes médico-legais são estruturas desconcentradas do Instituto Nacional de Medicina Legal de fundamental importância para a realização de perícias nas áreas de tanatologia e clínica médico-legal, contribuindo dessa forma para a aproximação da justiça às populações.

Constitui objectivo fundamental do Governo impulsionar e concretizar o plano tendente à plena cobertura do território nacional, num processo gradual que tenha em conta as disponibilidades financeiras e as condições da sua instalação em cada caso concreto.

Encontrando-se reunidas as condições mínimas indispensáveis, designadamente no que diz respeito às instalações e equipamentos necessários ao funcionamento do Gabinete Médico-Legal de Castelo Branco, nele poderão realizar-se as perícias médico-legais relativas a marcas localizadas no círculo judicial de Castelo Branco.

Assim:

Manda o Governo, pelos Ministros da Justiça e da Saúde, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 96/2001, de 26 de Março, o seguinte:

1.º É declarado instalado o Gabinete Médico-Legal de Castelo Branco.

2.º O Gabinete Médico-Legal de Castelo Branco funciona nas instalações do Hospital Amato Lusitano — Castelo Branco.

Em 29 de Novembro de 2005.

O Ministro da Justiça, *Alberto Bernardes Costa*. —
O Ministro da Saúde, *António Fernando Correia de Campos*.

ANEXO II

Livro de Reclamações
Complaints Book

Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações

*Entidade Competente

*Morada

*A preencher pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, DO DESENVOLVIMENTO RURAL E DAS PESCAS

Portaria n.º 1290/2005

de 15 de Dezembro

Com fundamento no disposto no artigo 160.º e na alínea a) do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 202/2004, de 18 de Agosto;

Ouvido o Conselho Cinegético Municipal de Beja: Manda o Governo, pelo Ministro da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, o seguinte:

1.º Pela presente portaria é concessionada, pelo período de 12 anos, renovável automaticamente por um período igual, à Sociedade Agrícola das Pedras Alvas, L.ª, com o número de identificação fiscal 503130745, a zona de caça turística da Herdade da Zambujeira e Brunheira (processo n.º 4221-DGRF), com sede no Alto das Necessidades, São Simão, 2900 Setúbal, englobando os prédios rústicos cujos limites constam da planta anexa à presente portaria e que dela faz parte integrante, sitos na freguesia de Cabeça Gorda, município de Beja, com a área de 838 ha.